



Office of the
Commissioner of
Official Languages

Commissariat
aux langues
officielles



Home > Publications > Infoaction > Infoaction - Special Issue - Fall 2001, Volume 7, No. 3

Infoaction - Special Issue - Fall 2001, Volume 7, No. 3

- A Word from the Commissioner
- Summary of the 30th Annual Report
- A Key Chapter
- Government Transformations
- An Essential Commitment
- Immigration and Linguistic Duality
- She is Deeply Indebted to You
- Bits and Pieces: Excerpts from the Annual Report
- For Whom? Why?
- In the Prime of Life
- Tables

Chief Editor: Lyne Ducharme

Writer: Monique Cousineau

English Translation : Terri
Irwin

French
Translation : Translation
Bureau

English Text Editing:

Patricia Buchanan

French Text Editing : Adine

Béraud-Middlestead

Layout: Zsuzsanna Liko
Visual Communication Inc.

Canada Building

344 Slater Street

3rd Floor

Ottawa, Ontario K1A 0T8

Toll Free: 1 877 996-6368

Fax.: (613) 943-2255

ISSN 1203-0996

E-mail: message@ocol-
clo.gc.ca

A Word from the Commissioner The Only Way: Putting Words into Action

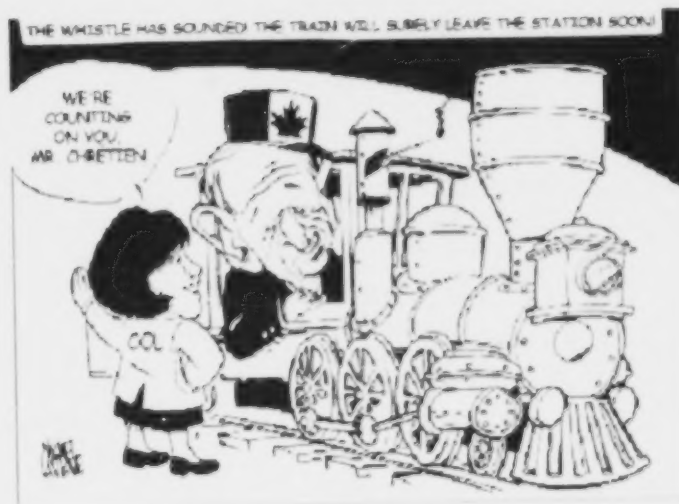


Illustration from Michel Lavigne

The tabling of the 30th annual report in Parliament comes at an important time in history. We have had 30 years of official languages in Canada. A century has just ended and we have now firmly entered the new millennium. To mark this moment in our collective history, we have prepared, on the occasion of the 30th anniversary of the Office of the Commissioner of Official Languages, a document outlining the development of the official languages in Canada. This document, entitled *Our Official Languages: As a Century Ends and a Millennium Begins*, is being released at the same time as the annual report.

Many Canadians will not have the time or opportunity to read our 30th annual report. This special issue of INFOACTION therefore invites you to read about the key points made in the report covering the 2000-2001 fiscal year.

As you may recall, I expressed regret last year that in spite of the progress made in the last 30 years,

the status of the official languages in Canada remains worrisome. I noted the lack of an overall commitment by the government of Canada toward the implementation of the *Official Languages Act* and encouraged the government to provide renewed leadership, both politically and administratively. In light of this observation, I saw a need to redirect my team's efforts to serve as an agent of change. What needs to be changed is the culture of federal organizations. INFOACTION has also raised this topic several times over the past year.

The alarm sounded by my first annual report was certainly heard by the federal government. The last Throne Speech and the appointment of a Minister responsible for official languages marked the start of a long-awaited political mobilization. My call for change was also heard by senior public service officials.

The new annual report shows that the federal government increasingly appears to be making the shift in direction required to effectively fulfill its linguistic obligations. As I noted in the report, the government of Canada "will need a major shift in direction to mobilize its heavy apparatus and take immediate measures to encourage the provinces to comply with their linguistic obligations when they accept a federal contribution. The whistle has sounded: now let's see when the train leaves the station!"

To achieve this, the government of Canada must put words into action. As it pulls away from the station, it must recognize that it has a one-way ticket. No turning back, no stopping! When it comes to official languages, we can only go forward, we must progress. That is the only road left. As the poet Paulo Coelho so aptly wrote, "When travelling toward an objective, we must pay close attention to the road. The road will always show us the best way to reach our destination, and it enriches us along the way."

Happy reading. I hope these few pages will make you want to learn more about one of Canada's greatest strengths: our official languages.

Summary of the 30th Annual Report

The 30th Annual Report of the Commissioner of Official Languages is the second one submitted to the Parliament of Canada by Dr. Dyane Adam. It follows the previous report, which, as you will remember, marked a change in form and content.

Once again, greater emphasis is placed on the changes resulting from situations than on descriptions of the situations themselves. The report deals with key issues that have captured the attention of the Commissioner in 2000-2001.

The report sets out the issues of the day, outlines new developments, and describes the key interventions of the Commissioner and her team.

The leading issues are treated under five main themes:

- leadership on official languages;
- the impact of government transformations on language rights;
- the development of official language minority communities;
- special investigations and studies;
- citizens' concerns with respect to official languages.

This issue of INFOACTION provides a very general overview of the annual report. It is impossible for us to give a full account of all of the actions and accomplishments of the Commissioner and her team. We will however give the highlights, which illustrate how Dr. Adam acts as a catalyst to bring about the required changes in federal institutions. This is a formidable challenge, which she describes in the conclusion of the annual report as follows: "The legal framework for linguistic duality is now well established. The public's language rights are clearly spelled out in the 1988 *Official Languages Act* and in the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, and the Supreme Court of Canada has on several occasions clarified their scope. The real challenge is no longer a legal one; it is now political, cultural and societal. Nothing can be taken for granted since there is still a multitude of obstacles." The annual report makes it abundantly clear that the Commissioner intends to be an agent of change; this is her ultimate

goal.

The Commissioner demonstrates throughout the report that much remains to be done to undo the harm caused by years of budget cuts, government restructuring and, more generally, political inaction.

Dr. Adam remains optimistic, however. Over the past 12 months, there has been a growing awareness within government, a positive shift in discourse, and much reflection and discussion at the highest levels.

April 1, 2001, marked the start of a new 12-month journey, the success of which depends solely on the government. The 30th annual report shows the way ahead.

A Key Chapter

The first chapter of the report describes the leadership exercised in the last fiscal year by the main authorities on official languages in Canada:

- the Office of the Commissioner of Official Languages;
- the federal administration;
- provincial and territorial governments.

THE OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

How can federal institutions be convinced to adopt permanent corrective measures to address the repetitive complaints from citizens? The Commissioner opted for new methods that could lead to lasting solutions, including the following convincing examples.

She advocates greater participation by the federal institution in question in the search for lasting solutions. In some cases, if the complainant and the institution agree, an expert facilitator could help the parties reach a solution. The Commissioner would consider using any other valid method that is consistent with the *Official Languages Act*.

The Commissioner's investigators will all be trained in negotiation techniques to allow them to develop their ability to gain the co-operation of the parties and involve the institutions in the search for innovative and lasting solutions.

To simplify the complaints resolution process, a group of liaison officers has been created. These officers will develop methods and strategies to provide ongoing monitoring of institutions by the Commissioner.

From February to August 2000, the Commissioner undertook a nationwide consultation exercise. Meetings were held in 20 cities in all parts of the country, with over 500 participants divided into 51 groups. These consultations helped to create a list of strategic priorities on which the Commissioner will concentrate.

In November 2000, at the Youth Parliament in Winnipeg, the Commissioner gathered the opinions of young Anglophones and Francophones from the West and the North.

Internationally, Dr. Adam promoted her Office's experience and expertise by participating in the Canadian Ombudsman Association and the Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie, of which she is regional coordinator for the Americas and the Caribbean.

FEDERAL LEADERSHIP

The annual report also refers to the period following the election of November 2000, which witnessed several promising initiatives that culminated in the Throne Speech on January 30, 2001. It includes the most important statement of its kind made in 15 years:

Canada's linguistic duality is fundamental to our Canadian identity and is a key element of our vibrant society. The protection and promotion of our two official languages is a priority of the Government--from coast to coast. The Government reaffirms its commitment to support sustainable official language minority communities and a strong French culture and language. And it will mobilize its efforts to ensure that all Canadians can interact with the Government of Canada in either official language.

The report illustrates how the government must renew the implementation of the *Official Languages Act*, especially with regard to services to the public, language of work in the federal public service, and support for official language community development.

The Committee of Deputy Ministers on Official Languages, which the Commissioner met on two occasions, has itself set four priorities:

- health;
- language of work;
- French on the Internet;
- the vision of the official languages.

The report's first chapter describes the Commissioner's leadership in Parliament, especially in her dealings with various parliamentary committees, including the Standing Joint Committee on Official Languages.

This chapter devotes considerable attention to co-operation between the government and official language communities. Among other things, it refers to the National Committee for Canadian Francophonie Human Resource Development, created in 1998; the announcement of the creation of an equivalent committee for Quebec's Anglophone minority; Industry Canada's Community Development Program; and the consultative committees for English-speaking and French speaking minority communities created by Health Canada.

PROVINCIAL AND TERRITORIAL LEADERSHIP

Provincial and territorial authorities have not always seemed to grasp the scope of their responsibilities relating to linguistic duality, especially with regard to federal-provincial agreements. The report does note some positive recent initiatives, however.

- **PRINCE EDWARD ISLAND:** A *French Language Services Act* took effect in March 2000.
- **NUNAVUT:** The government is in discussions with the Francophone association to develop a model for the delivery of services in French throughout the territory.
- **YUKON:** The government provided a subsidy for the construction of a Francophone centre in Whitehorse.
- **NORTHWEST TERRITORIES:** The government invested in various community development projects.
- **BRITISH COLUMBIA:** The government created a Francophone affairs responsibility centre, a first for the province.
- **SASKATCHEWAN:** The government renewed the mission of the Francophone Affairs Office by appointing a director in consultation with the community.
- **ONTARIO:** The government adopted new regulations that simplify the procedures to obtain provincial legal services in French.
- **NEWFOUNDLAND:** The government devoted a great deal of energy to language training for its employees, especially in the health sector.

These are just a few examples reflecting the Commissioner's diligent efforts to put words into action.



Government Transformations...They must be revisited!

Government transformations, especially privatization and the devolution of certain responsibilities to other levels of government, have undeniably weakened federal government support for the development of minority official language communities. These transformations have also had a negative impact on the

services offered to the public in both official languages.

The second chapter of the annual report reminds us that now is the time for all levels of government to assume responsibility. The government has no choice; it must immediately adopt a policy guaranteeing that government transformations and the transfer of responsibilities do not diminish the public's established language rights.

In the last fiscal year, the Commissioner fought hard against the erosion of language rights, as seen in the following examples:

- **DEPARTMENT OF HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT:** In an investigation report published in 1997, the Commissioner drew attention to the numerous shortcomings in agreements between this department and the provinces to which management responsibility had been transferred. To ensure that the public's established language rights are respected, in April 2001 the Commissioner informed the departments in question that she plans to conduct a follow-up on the implementation of the recommendations. Despite repeated calls by the Commissioner, there is still no sign of a Treasury Board policy addressing the issue of devolution and transformations. Dr. Adam reminds the government once again that it must act with diligence in this matter.
- **THE CONTRAVENTIONS ACT:** This Act was amended in 1996, enabling the Government of Canada to authorize by regulation a province, territory or municipality to initiate criminal proceedings for federal offences. No linguistic guarantees are provided in the *Contraventions Act*, its regulations or in any clause in the draft framework agreement with Ontario.
Without repeating all the measures taken by the Commissioner with regard to the Department of Justice, we should note that in a March 2001 decision, the Federal Court ruled in her favour. The Court ordered the Department of Justice to take the legislative, regulatory or other measures necessary to ensure that language rights are respected.
- **PRIVATIZATION:** Privatization is often to the detriment of language rights. The privatization of Air Canada is a blatant example. The privatization of airports gave rise to numerous complaints about the airports in Sudbury, Windsor, and Sault Ste. Marie, which led the Commissioner to launch a comprehensive investigation into the linguistic consequences of the privatization of all regional airports. Her final report was released in February 2001. She recommended that the Department of Transport develop policies to strengthen the language provisions of the operating agreements and effectively monitor their implementation.
- **MUNICIPAL MERGERS:** In Ontario and Quebec, mergers have included cities until then officially or unofficially bilingual because of their high concentration of minority official language residents. These residents are worried by the decrease in the comparative significance of their communities and fear the erosion of their language rights at the municipal level. The Commissioner intervened with the relevant authorities to ensure that established language rights are maintained in cities such as Ottawa and Sudbury and municipalities such as those from the Island of Montreal. In Ottawa, the discussions regarding the bilingual character of the national capital were particularly heated. The Commissioner called on Prime Minister Jean Chrétien and Minister of Intergovernmental Affairs Stéphane Dion. Both promised to intervene with the Government of Ontario to encourage it to recognize the official status of both languages in the national capital.

These few examples demonstrate that the Commissioner will not allow modernization and management efficiency in the public service to damage linguistic duality.

An Essential Commitment

It is abundantly clear that administrative decisions, as well as court decisions, can either foster or adversely affect the equality of minority official language communities. The Commissioner devotes the third chapter of the annual report to illustrating through several examples that the growth and vitality of official language communities depend on too many factors for the leadership of a few federal institutions to be able to provide the needed support.

The Commissioner reports on her numerous interventions with elected officials, administrators, public opinion and even the courts. When she believes that a matter raises important language rights issues for a minority community, she does not hesitate to intervene. Very often, she does so in view of the importance of the results for other official language minority communities in Canada.

The annual report shows that Dr. Adam's interest extends to all aspects of life in minority communities. Education is a key priority, as it has always been for the Office of the Commissioner. The report highlights the urgent need for French-language schools to attract and recruit the target school population and to provide a first-rate education. This year, the Commissioner published a study entitled *Rights, Schools and Communities in Minority Contexts: 1986-2002*, by Angéline Martel, professor at the Télé-université du Québec. The study shows that, despite the progress made, enrolment in French-language schools outside Quebec has levelled off in the last 10 years to just over half of the eligible school population. She proposes a plan to recover this target school population over the next decade.

Still with regard to education, the Commissioner was granted intervenor status in a case in New Brunswick. Francophone parents who criticized the Education Act because it does not grant them the full control over school governance guaranteed by section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* requested that the Act be declared invalid. Bill 13, An act to amend the Education Act, was passed in December 2000, but some parents claim that the law still has some weaknesses. Among other things, they would like the new law to provide for consultation with parents on certain important matters. The parents intend to continue their action, and the Commissioner retains her status as an intervenor in the case.

The publication of an evaluation of secondary schools in Quebec which indicates that English language schools placed well below French-language schools overall raised the concerns of a number of Anglophone Quebecers. Several Anglophone commentators blamed their schools' poor results on many factors, including underfunding of the Anglophone sector. The Commissioner wrote to Quebec's Minister of Education, François Legault, and received clarification on the matter and an assurance that the Ministry of Education would introduce corrective measures.

In the health sector, the Commissioner's intervention in the Montfort Hospital case is well known. The annual report takes note of the admirable efforts of Health Canada, which funded a study conducted by the *Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada* that describes the importance of providing primary care in French to Francophone communities. The Department of Health also set up a national committee of government employees and Francophone representatives. A similar committee was set up to address the challenges facing Quebec's Anglophone community.

Immigration and Linguistic Duality

Immigration and immigrant integration can serve as tools for community development if handled appropriately. Immigration has accounted for about half of Canada's population growth over the past 15 years. In her annual report, the Commissioner expresses regret that Canada's Francophone communities have not benefited equitably from immigration. The number of English-speaking Canadians born outside Canada is five times that of French-speaking Canadians born outside the country. In the interest of respecting linguistic duality in Canada, this gives cause for concern, especially in view of the recent low birth rate among Francophones. The assimilation of Francophones outside Quebec makes the situation even more worrisome.

On March 29, 2001, the Commissioner held a day of consultations on immigration that brought together

representatives from the federal government and community organizations and experts interested in immigration. The Commissioner is currently studying the participants' many recommendations. Two general observations were made by all those present:

- Official language communities need the contributions of immigrants who speak their language to ensure population growth.
- A concerted effort by the federal government and the communities is needed to attract and integrate such immigrants into the communities.

Dr. Adam believes it is high time for decision makers to evaluate the impact of immigration on Canada's linguistic duality. In the summer of 2000, she accordingly commissioned a study on the subject. The study's interim results show a lack of effort to bring Francophone immigrants to communities outside Quebec. The results also suggest that French-language minority communities rarely have the resources and structures needed to meet immigrants' needs. These communities seemingly encounter difficulties integrating newly arrived Francophones and attracting them to their academic, community, social and cultural institutions.

The study showed that, in Quebec, the total number of Anglophone immigrants has decreased over the past few years. Nevertheless, approximately 20.5 percent of immigrants to Quebec are unilingual Anglophones, which means that the Anglophone community is benefiting from immigration. The rate of internal migration seems to be the main demographic problem facing the Anglophone community in Quebec.

The Department of Citizenship and Immigration is usually sympathetic to complaints from the Office of the Commissioner of Official Languages, but the needs are such that a more comprehensive approach is required. The annual report notes that the government must develop new departmental regulations, policies and programs to foster the equitable demographic renewal of official language communities in Canada.

In February 2001, the Commissioner wrote to Prime Minister Chrétien stating her concerns and asking him to amend Bill C-11 (*An Act respecting immigration to Canada and the granting of refugee protection to persons who are displaced, persecuted or in danger*). In March 2001, Dr. Adam submitted a memorandum to the Standing Committee on Citizenship and Immigration, pertaining to Bill C-11. In particular, she recommended the addition of a new objective to the Act: the equitable demographic renewal of official language communities through the selection, settlement and integration of immigrants.

She is Deeply Indebted to You!

The Commissioner acknowledges in her annual report that she feels deeply indebted to the determined citizens who insist on their language rights. Their accounts of their experiences provide her with an invaluable empirical measuring stick by which to chart the progress of the official languages program in various federal institutions.

The last chapter of the annual report summarizes the basic tenor of the concerns brought to the Commissioner's attention by the general public, either directly or through her participation in various public events during the fiscal year. This chapter also deals with each category of complaint filed, providing representative examples and describing particularly significant investigations. Some examples are presented in the following pages under the heading "Bits and Pieces: Excerpts from the Annual Report."

The Commissioner was contacted more than 2,500 times during 2000-2001. While most of these contacts had to do with complaints, many also involved requests for information about language rights.

To stay in touch with the public, Dr. Adam initiated numerous consultations. She is also very interested in activities organized by other groups that are active on the Canadian language scene.

The numerous examples cited in chapter 5 of the report clearly show that, when complaints are not the result of systemic problems but rather of specific deficiencies, simply pointing out the problem to the institution is often enough to ensure that corrective action is quickly taken. It would not be correct to think that indifference is the source of all problems. As the annual report shows, institutions are often simply unaware of their deficiencies; hence the importance of contacting the Commissioner. It is part of her mandate to help federal institutions offer citizens high quality services in their preferred official language.

While she considers it extremely important to ensure that the Canadian public and federal institutions are well-informed of their language rights and obligations, the Commissioner also needs to hear from the public on a regular basis.

Bits and Pieces: Excerpts from the Annual Report

VISION AND MISSION OF THE OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Over the past year, Dr. Adam and her team have redoubled their efforts to achieve their ultimate objective of being agents of change. In so doing, they were motivated by a common vision and mission, as outlined in the annual report.

- **VISION:** We are dedicated to ensuring a Canada that holds the equality of English and French as a fundamental value and takes pride in the vitality of its official language communities.
- **MISSION:** As an agent of change and an ombudsman, the Office of the Commissioner of Official Languages has a mandate to take all measures intended to ensure that the three main objectives of the *Official Languages Act* are met, namely:
 - the equality of English and French in Parliament, within the Government of Canada, the federal administration and institutions subject to the Act;
 - the preservation and development of official language communities in Canada;
 - the equality of English and French in Canadian society.

ROYAL BANK

The Commissioner sometimes receives complaints about the private sector. In these cases, the Commissioner generally takes steps to make the company more aware of the importance of considering both official language communities. She does not have the authority to require the company to offer its services in both official languages, but she can encourage it to use English and French in its communications with the Canadian public. Such encouragement from the Commissioner often leads to a change for the better.

In Toronto, for example, the automated general information service of the main branch of the Royal Bank offered its clients service in English and Chinese, but not in French. A client complained to the Commissioner. She wrote to the chairman of the Royal Bank to ask him to add French to the automated service, and the bank quickly corrected the situation.

A PROACTIVE ATTITUDE TO BE EMULATED

Federal institutions and agencies do not have to wait for citizens to file complaints with the Commissioner to ensure compliance with the *Official Languages Act*. The annual report gives an example of an agency that used careful planning and a generous dose of goodwill to produce results beyond

reproach.

The Hazardous Materials Information Review Commission wanted its new Web site to provide information of comparable quality and accessibility in both official languages. It called upon the Commissioner's expertise to help it achieve this objective.

The Commissioner's representatives examined the Commission's Web site in detail and made about 20 suggestions for changes, which were all adopted. Internet users can now easily navigate around the site and find comparable information in English and French.

This initiative of the Hazardous Materials Information Review Commission resulted in a revised site that is a splendid example of the excellence that can be achieved when there is a desire to comply with both the letter and the spirit of the Act.

A PRODUCTIVE PARTNERSHIP IN LONDON, ONTARIO

One of the partnerships reviewed in the Commissioner's study is between the Department of Human Resources Development's resource centre in London and *ACFO de London-Sarnia*. Since 1997, these two organizations have developed an effective system to direct Francophone users toward ACFO's employment resource centre. Employment counselling is offered jointly by both centres. A client services representative for the department's French-language services coordinates their work with the employment counsellor for *ACFO de London-Sarnia*.

Even if this partnership does not solve all the problems, the results of the agreement are significant, and the local community has voiced its satisfaction. Their partnership should be a model for all communities served by human resource centres. It could also be adapted for other departments.

MONTFORT HOSPITAL

There were some important developments in the Montfort Hospital case in 2000, when the Ontario government decided to appeal the trial court decision. This followed the Ontario Superior Court decision of November 29, 1999, which ruled in favour of the Montfort Hospital on the basis of the unwritten constitutional principle of the protection of minorities. The Court of Appeal granted intervenor status to the Attorney General of Canada, the *Association canadienne-française de l'Ontario*, the *Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada* and the Commissioner of Official Languages.

The Commissioner's written argument focused on the interpretation and application of section 16(3) of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, which states that "nothing in this Charter limits the authority of Parliament or a legislature to advance the equality of status or use of English and French."

WORLD CHAMPIONSHIPS IN ATHLETICS

No complaints were received concerning the preparations for the World Championships in Athletics held in Edmonton in the summer of 2001. The championships and the International Amateur Athletic Federation that oversees them have two official languages: English and French. The organizing committee must ensure that services are provided to athletes, coaches, officials, delegate members, spectators and volunteers in their preferred official language. A Francophone advisory committee was set up to ensure that the French language and the Francophone community were included in all aspects of the organization of the championships: in its logistics, ceremonies, competitions, advertising, publications, communications, and services for the media.

MEDIA INTERVENTIONS

Some people spread misleading and even false information about official languages through the media. The Commissioner is generally keen to make the necessary rectifications. For example, there is a tendency to exaggerate the costs of the official languages program by failing to subtract the costs of many services that would still be provided if the recipients were part of the majority community. Other people tend to greatly underestimate the number of Anglophones with senior positions in the federal public service. Actually, 73 percent of executives are English speakers.

On the other hand, the Commissioner is just as eager to publicly praise initiatives that foster understanding between the two official language communities, such as a series of newspaper articles about the local minority community or a cultural agreement between Quebec City and Sault Ste. Marie.

REPRESENTATION BY LANGUAGE IN THE FEDERAL PUBLIC SERVICE

On the whole, federal institutions have made considerable progress toward achieving an equitable representation of Anglophones and Francophones among their staff. According to Treasury Board data for 2000, 72 percent of the 412,000 employees of the federal public service were Anglophones and 27 percent were Francophones.

Participation is not equitable in all sectors of all institutions, however, as will perhaps be seen in the current investigations involving Air Canada's team of pilots and its entire workforce (chapter 4).

For Whom? Why?

Special studies and investigations are an essential part of the work of the Office of the Commissioner of Official Languages.

Studies for whom? For all Canadians, who have the right to fully experience linguistic duality. **Why all these studies?** Because the complaints the Commissioner receives are often repetitive. It's déjà vu! Because the recommendations issued at the end of specific investigations are rarely able to resolve systemic problems. Because the Commissioner considers it important to trace the source of problems and attack them at their root. Because she believes the time has come to find permanent solutions to recurring problems. These special studies and investigations reflect the Commissioner's firm resolve to be an agent of change.

Although the Commissioner has no authority to impose sanctions, her powers of persuasion are considerable. These studies and investigations therefore remain prime tools for persuasion. This is precisely why she intends to conduct more of them. Dr. Adam and her team will continue to conduct strict follow-ups to ensure that her recommendations are implemented.

On the following pages, you will find a full list of publications by the Office of the Commissioner. You may consult the various documents by visiting the Office of the Commissioner's Web site, or you may request them by mail or by telephone at 1-877-996-6368.

REPORTS

Annual Report. Bilingual publication tabled in Parliament. (R)

Our Official Languages: As a Century Ends and a Millennium Begins. Bilingual document published to mark the 30th anniversary of the Office of the Commissioner and providing an overview of the history of bilingualism in Canada (September 2001). (023)

Language Rights 1999-2000. Bilingual publication which summarizes the major court decisions on language rights in Canada from January 1999 to December 2000. (010)

SPECIAL STUDIES

National report on service to the public in English and French-Time for A Change in Culture. (April 2001). (007)

Rights, Schools and Communities in Minority Contexts: 1986-2002 Toward the Development of French through Education, an Analysis. (March 2001). (006)

Study of the Official Languages Obligations of Federal Crown Agents in the Province of New Brunswick. (December 2000). (004)

Cooperation between the government and the communities: New models for service delivery. (June 2000). (003)

Official Languages in the Canadian Sport System. (June 2000). (002)

The Government of Canada and French on the Internet. (August 1999). (001)

Use of the Internet by Federal Institutions. Follow-Up Study (August 1999). (24S)

The Equitable Use of English and French Before Federal Courts and Administrative Tribunals

Exercising Quasi-Judicial Powers. Follow-up to 1995 Special Report (May 1999). (88Q)

Motivations for School Choices by Eligible Parents Outside Quebec. (January 1999). (87Q)

School Governance: The Implementation of Section 23 of the Charter. (August 1998). (86Q)

Language of Communication at Pre-board Passenger Security Screening Points at Airports. (April 1998). (16S)

Government Transformations: The Impact on Canada's Official Languages Program. (March 1998). (77Q)

Follow-ups on special study of Federal offices designated to respond to the public in both languages. Publication, province by province and territory by territory.

- Alberta (July 2000). (31S)
- Ontario (outside the National Capital Region) (June 2000). (30S)
- British Columbia (May 2000). (29S)
- Quebec (March 2000). (28S)
- Northwest Territories [and Nunavut] (March 2000). (27S)
- Nova Scotia (November 1999). (25S)
- National Capital Region (February 1999). (21S)
- New Brunswick (December 1998). (19S)
- Interim Report (November 1998). (20S)
- Saskatchewan (September 1998). (18S)
- Manitoba (May 1998). (17S)
- Yukon (February 1998). (15S)
- Prince Edward Island (February 1998). (14S)
- Newfoundland (December 1997). (13S)

Cost Impact of Two-Language Packaging and Labelling on Small and Medium Sized Businesses in Canada. (February 1997). (12S)

Evaluation Report on the First Generation of Action Plans for the Implementation of Part VII of the Official Languages Act of 1988. (May 1996). (65Q)

A Blueprint for Action: Implementing Part VII of the Official Languages Act, 1988. (February 1996). (54Q)

The Equitable Use of English and French Before the Courts in Canada. (November 1995). (52Q)

Service to the Public -- A study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in Both English and French. (February 1995). (8S)

Official Language Minority Education Rights in Canada: From Instruction to Management. The findings of research conducted for the Office (January 1991). (14Q)

OTHER PUBLICATIONS

Official Languages Act (9C) The complete text of the Act, in English and in French.

Synopsis of the Official Languages Act, 1988 (13W)

The Office of the Commissioner of Official Languages. (005) Bilingual leaflet which describes the mission of the Office of the Commissioner and the objective of the *Official Languages Act*.

Map of the Official Languages in Canada, 1996 Census Data. (39Q)

The Commissioner at your service! Bilingual leaflet which describes the responsibility of the Commissioner of Official Languages (September 2001). (020)

Court remedy... A last resort option. (021)

Canadian Linguistic Facts and Figures Fact sheets on Canadians which present demographic, linguistic and economic data for each province and territory. One brochure per regional office.

- Atlantic (011)

- Quebec (012)
- Ontario (013)
- Manitoba (014)
- Alberta (015)

English and French in the Workplace (10C) What federal employees need to know 16-page bilingual booklet answering questions arising in the federal workplace as a result of Canada's two-language policy. The responsibilities and the rights of federal public servants working in regions identified as bilingual are explained in clear and realistic terms.

In the Prime of Life

The Office of the Commissioner of Official Languages has just marked its 30th birthday. With happy days as well as trying times behind, it can now only move forward.

The *Official Languages Act* has seen a lot of change in the last three decades. To highlight its place in the country's development, the Office of the Commissioner of Official Languages is publishing an historical overview* that, without being exhaustive, nevertheless describes the key facts and events that have played a role, great or small, in the development of official bilingualism in Canada.

This overview shows that the adventure of bilingualism is a social undertaking that is constantly changing. Its introduction clearly indicates its content: "[...] the Office of the Commissioner of Official Languages offers you a look at the history of bilingualism in Canada, its struggles and triumphs. The scale tips first in one direction and then in the other, but there is an inexorable movement in the direction of hope, toward a more open world built on harmony among diverse languages and cultures. This is the history of an idea whose roots are in the 20th century and that promises to grow to fruition in the century that has just begun." During its first three decades, the Office of the Commissioner has played an important role with respect to official languages, as set out in its mandate. It will continue to play this role as fervently as ever to ensure that cultures and languages coexist in ever greater unity and harmony.

This is a publication that will serve Canadians well. You may obtain a copy by contacting us or by accessing the Office of the Commissioner's Web site (www.ocol-clo.gc.ca), under "Information Material."

Tables

These three tables outlining complaints lodged with the Office of the Commissioner are from this year's annual report.

Figure 1
Breakdown of communications, by region⁽¹⁾

Region	Total communications	Requests for information	Complaints lodged	Complaints ⁽²⁾ investigated	Service to the public	Language of work	Language requirements	Others ⁽³⁾
Newfoundland/Labrador	13	4	9	6	4	1	-	1
Prince Edward Island	42	4	38	29	27	1	1	-
Nova Scotia	117	6	111	91	72	4	4	11
New Brunswick	110	23	87	73	55	9	7	2
Quebec ⁽⁴⁾	405	209	196	154	85	47	5	17
NCR (Quebec)	96	13	83	68	29	32	5	2
NCR (Ontario)	490	134	356	279	100	62	5	22
Ontario ⁽⁴⁾	362	125	237	190	173	9	3	5
Manitoba	85	39	46	39	29	7	3	-
Saskatchewan	36	16	20	13	11	-	-	2

Alberta	104	43	61	54	48	-	-	6
British Columbia	86	31	55	38	34	-	1	3
Territories ⁽⁵⁾	12	8	4	2	2	-	-	-
Foreign	18	1	17	13	12	-	-	1
TOTALS	1,976	656	1,320	1,049	771	172	34	72

1 Information from Investigations Branch Data base.

2 Approximately 80% of complaints are investigated. Complaints which are not investigated are referred to an appropriate institution or refused because they don't fall under the jurisdiction of the Act or its Regulation.

3 The category "Others" includes mainly complaints regarding notices, equitable participation and Part VII.

4 Excluding the National Capital Region (NCR).

5 Territories include Nunavut, Yukon and Northwest Territories.

Figure 2
Distribution of the 1,320⁽¹⁾ complaints lodged by province and territory

Newfoundland	9
Prince Edward Island	38
Nova Scotia	111
New Brunswick	87
Quebec ⁽²⁾	196
National Capital Region	439
Ontario ⁽²⁾	237
Manitoba	46
Saskatchewan	20
Alberta	61
British Columbia	55
Yukon	4
Northwest Territories	0
Nunavut	0

1 Including 17 complaints dealing with services offered outside Canada and 439 complaints in the National Capital Region, 356 from the Ontario side and 83 from the Quebec side.

2 Excluding the National Capital Region.

Figure 3
Institutions with more than 15 admissible complaints and their status

Department/ Institution	Founded	Unfounded	Under investigation	Total
Canada Post	85	19	39	143
Air Canada	30	4	103	137
Human Resources Development Canada	52	6	36	94
Canada Customs and Revenue Agency	52	7	31	90
Elections Canada	49	3	1	53
National Defence	19	2	20	41
Public Works and Government Services Canada	16	5	17	38
Correctional Service Canada	4	9	17	30
Ottawa International Airport Authority	11	0	17	28
Via Rail Canada Inc.	8	0	16	24
Citizenship and Immigration				

Canada	13	1	10	24
Foreign Affairs and International Trade	11	0	9	20
Industry Canada	8	1	10	19
Halifax International Airport Authority	1	0	16	17
Royal Canadian Mounted Police	5	3	9	17

Date modified: 2007-07-10



Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages

PUBLICATIONS

Accueil > Publications > Infoaction > Infoaction, numéro spécial, automne 2001, volume 7, no 3

Infoaction, numéro spécial, automne 2001, volume 7, no 3

- Un mot de la commissaire
- Le 30^e rapport annuel en bref
- Un chapitre-clé
- Les transformations gouvernementales... Il faut en reparler !
- Un engagement au caractère impératif
- L'immigration et la dualité linguistique
- Elle vous doit une fière chandelle
- En pièces détachées : extraits du rapport annuel
- Pour qui ? Pourquoi ?
- Dans la force de l'âge
- Tableaux

Rédactrice en chef : Lyne
Ducharme

Rédaction : Monique
Cousineau

Traduction vers le
français : Bureau de la
traduction

Traduction vers
l'anglais : Terri Irwin

Révision française : Adine
Béraud-Middlestead

Révision anglaise : Patricia
Buchanan

Infographie : Zsuzsanna
Liko Visual Communication
Inc.

Édifice du Canada
344, rue Slater
3^e étage

Ottawa (Ontario) K1A 0T8

Téléphone sans frais : 1 877
996-6368

Télécopieur : (613) 943-
2255

ISSN 1203-0996

Courrier

électronique : message@ocol-
clo.gc.ca

Un mot de la commissaire

L'unique voie : joindre l'action à la parole



Illustration de Michel Lavigne

La publication du 30^e rapport annuel soumis au Parlement canadien se situe à un moment historique important. Les langues officielles ont célébré leurs 30 ans, un siècle vient de se terminer et nous sommes déjà bien ancrés dans un nouveau millénaire. Pour souligner cette étape de notre histoire collective, nous avons préparé, à l'occasion du 30^e anniversaire du Commissariat aux langues officielles, un document qui présente les grands traits de l'évolution des langues officielles au pays. La publication de ce document, intitulé *Nos langues officielles : Pour finir un siècle et commencer un millénaire*, coïncide exceptionnellement avec celle du rapport annuel.

Nombreux sont les Canadiens et les Canadiennes qui n'ont pas le temps ou l'occasion de lire ce 30^e rapport annuel. Le présent numéro spécial d'INFOACTION vous invite donc à prendre connaissance des

points saillants de ce rapport qui porte sur l'exercice 2000-2001.

Vous vous souviendrez sans doute que l'an passé, j'avais déploré le fait que malgré les progrès réalisés en l'espace de 30 ans, le bilan au chapitre des langues officielles au Canada était inquiétant. Je faisais le constat du manque d'engagement global du gouvernement canadien envers la mise en oeuvre de la *Loi sur les langues officielles*. Du même coup, j'ai souhaité que le gouvernement assure un leadership renouvelé tant sur le plan politique qu'administratif. Devant ce constat, j'ai voulu réorienter les efforts de mon équipe pour agir comme agent de changement. Ce qu'il faut changer, c'est la culture des organisations fédérales. INFOACTION vous en a d'ailleurs souvent parlé au cours de l'année.

Le cri d'alarme qu'avait lancé mon premier rapport annuel a certes été entendu par le gouvernement fédéral. Le dernier discours du Trône et la nomination d'un ministre responsable des langues officielles ont marqué le début d'une mobilisation politique attendue. Mon appel au changement a également trouvé écho au sein de la haute direction de la fonction publique.

Le présent rapport annuel démontre qu'en effet, l'administration fédérale semble prendre de plus en plus le virage requis pour remplir adéquatement ses obligations linguistiques. Comme je l'ai écrit dans le rapport annuel : le gouvernement canadien « doit donner un solide coup de barre pour mobiliser son lourd appareil et prendre des mesures immédiates afin d'inciter les provinces à respecter leurs obligations linguistiques lorsqu'elles acceptent une contribution fédérale. Le train a sifflé ! Attendons de voir s'il quittera bientôt la gare. »

Pour ce faire, le gouvernement canadien n'a plus qu'à joindre l'action à la parole. En quittant la gare, il doit se souvenir qu'il a un billet simple. Pas de retour, pas d'arrêt ! Lorsqu'il s'agit des langues officielles, il faut aller de l'avant, vers le progrès. Il n'y a pas d'autre chemin que celui-là. Comme l'écrivait si bien le poète Paulo Coelho, « Quand on voyage vers un objectif, il est très important de prêter attention au chemin. C'est toujours le chemin qui nous enseigne la meilleure façon d'y parvenir et il nous enrichit à mesure que nous le parcourons. »

Bonne lecture. Je souhaite que ces quelques pages vous donneront le goût de vous renseigner davantage sur une des plus grandes richesses du Canada : nos langues officielles.

Le 30^e rapport annuel en bref

Ce 30^e rapport annuel représente le deuxième que madame Dyane Adam, Commissaire aux langues officielles, soumet au Parlement canadien. Il s'inscrit dans la foulée du rapport précédent qui lui, on s'en souvient, a paru sous le signe du changement. Par sa forme et son contenu, le présent rapport adopte la formule de celui de l'an passé.

De nouveau, l'accent est moins placé sur la description des situations que sur les changements auxquels elles ont donné lieu. Il traite des principaux dossiers qui ont retenu l'attention de la Commissaire au cours de l'exercice 2000-2001.

Le rapport situe les enjeux de l'heure, présente les nouveaux développements et décrit les principales interventions de la Commissaire et de son équipe.

Les dossiers phares sont répartis en cinq principaux thèmes

- le leadership en matière de langues officielles;
- l'impact des transformations gouvernementales sur les droits linguistiques;
- le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire;
- les études et enquêtes spéciales;
- les préoccupations des citoyens et des citoyennes en matière de langues officielles.

Le présent numéro d'INFOACTION se veut un aperçu très général du rapport annuel. Il ne nous est pas possible de présenter un compte rendu exhaustif de toutes les actions et des réalisations de la Commissaire et de son équipe. En revanche, nous soulignerons les faits saillants qui illustrent de quelle

façon Mme Adam agit en tant que catalyseur afin d'amener le changement qui s'impose au sein de l'appareil fédéral. Voilà un véritable défi, qu'elle définit dans « Le mot de la fin » du rapport annuel dans les termes suivants : « Le cadre juridique de la dualité linguistique est maintenant bien établi. Les droits linguistiques de la population sont clairement énoncés dans la *Loi sur les langues officielles* de 1988 et dans la *Charte*, et la Cour suprême du Canada a maintes fois précisé leur portée. Le véritable défi se situe non plus sur le plan du droit, mais sur le plan de la politique, de la culture et de la société. Rien ne doit être tenu pour acquis, car les obstacles demeurent multiples. » Lorsqu'on lit le rapport annuel, il est fort évident que la Commissaire entend agir comme agent de changement; c'est là son ultime objectif.

Tout au long du rapport, la Commissaire démontre que beaucoup reste à faire afin de redresser les torts causés par des années de compressions budgétaires, de restructurations gouvernementales et, plus généralement, par un laisser-aller politique.

Madame Adam demeure cependant optimiste. Au cours des douze derniers mois, il y a eu au sein du gouvernement une prise de conscience, un changement positif dans le discours et beaucoup de réflexions et de discussions au plus haut niveau de l'appareil.

Le 1er avril 2001 a marqué le début d'un nouveau trajet de douze mois. Il n'en dépend que du gouvernement pour que le voyage soit un succès ! Le 30^e rapport annuel trace la voie à suivre.



Un chapitre-clé

Le premier chapitre du rapport dresse un portrait du leadership assumé au cours du dernier exercice par les principales autorités agissant sur la scène canadienne des langues officielles

- le Commissariat aux langues officielles;
- l'administration fédérale;
- les gouvernements provinciaux et territoriaux.

LE COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

Comment persuader les institutions fédérales d'adopter des mesures correctives permanentes en matière de plaintes répétitives de la part des citoyens et des citoyennes ? La Commissaire opte pour de nouvelles méthodes susceptibles d'aboutir à des solutions permanentes, dont voici quelques exemples probants

Elle favorise une plus grande participation de l'institution fédérale concernée à la recherche de remèdes durables. Dans certains cas, si le plaignant et l'institution y consentent, un expert en facilitation aiderait les parties à s'entendre sur une solution. La Commissaire envisagerait aussi toute autre méthode valable qui serait conforme aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*.

Les enquêteurs du Commissariat recevront tous une formation en techniques de négociation qui leur permettra de perfectionner leur capacité à obtenir la coopération des interlocuteurs et engager les institutions dans la recherche de solutions novatrices et durables.

Pour simplifier le processus des plaintes, un groupe d'agents de liaison a été créé. Ces agents élaborent des méthodes et des stratégies pour établir un rapport de vigie continu entre la Commissaire et les institutions.

De février à août 2000, la Commissaire a consulté plus de 500 personnes rassemblées en 51 groupes dans 20 villes de toutes les régions du pays. Ces consultations ont contribué à façonner une liste de priorités stratégiques sur lesquelles la Commissaire concentrera ses efforts.

En novembre 2000, lors de la tenue du Parlement Jeunesse à Winnipeg, la Commissaire a recueilli les opinions de jeunes francophones et anglophones des provinces de l'Ouest et du Nord.

Sur la scène nationale et internationale, Mme Adam a fait la promotion de l'expérience et de la compétence du Commissariat en participant à l'Association des ombudsmans du Canada et à l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie, où elle occupe les fonctions de coordination régionale (Amériques-Antilles).

LE LEADERSHIP FÉDÉRAL

Le rapport annuel ne manque pas de mentionner que la période postélectorale de novembre 2000 a été le théâtre de plusieurs initiatives encourageantes, qui ont culminé avec le discours du Trône du 30 janvier dernier. On y trouve l'énoncé le plus important jamais prononcé depuis 15 ans dans un tel discours

« La dualité linguistique du Canada est au coeur de notre identité canadienne et cons-titue un élément clé de notre société dynamique. La protection et la promotion de nos deux langues officielles sont une priorité du gouvernement, d'un océan à l'autre. Le gouvernement renouvellera son engagement à l'égard des communautés minoritaires de langue officielle viables et du renforcement de la culture française, tout en mobilisant ses efforts pour que tous les Canadiens puissent communiquer avec le gouvernement dans la langue de leur choix. »

Le rapport démontre comment le gouvernement se doit de relancer l'application de la *Loi sur les langues officielles* particulièrement en ce qui concerne les services au public, la langue de travail au sein de l'appareil fédéral et son apport au développement des communautés de langue officielle.

Le Comité des sous-ministres des langues officielles, que la Commissaire a rencontré à deux reprises, s'est doté de quatre priorités

- la santé;
- la langue de travail;
- le français sur Internet;
- la vision des langues officielles.

Le premier chapitre décrit la forme que prend le leadership parlementaire exercé par la Commissaire, notamment via ses relations avec les divers comités parlementaires, dont le Comité mixte permanent des langues officielles.

Ce chapitre accorde une place importante à la collaboration entre le gouvernement et les communautés de langue officielle. On y mentionne, entre autres, le Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne créé en 1998; l'annonce de la création d'un comité analogue au Québec pour la minorité anglophone; le programme Développement des collectivités créé par Industrie Canada; les comités consultatifs des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire mis sur pied par Santé Canada.

LE LEADERSHIP PROVINCIAL ET TERRITORIAL

Les autorités provinciales et territoriales ne semblent pas toujours saisir la portée de leurs responsabilités à l'égard de la dualité linguistique, notamment dans le cadre d'ententes fédérales-provinciales. Le rapport souligne toutefois quelques heureuses initiatives récentes

- ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD : Une *Loi sur les services en français* est entrée en vigueur en mars 2000.
- NUNAVUT : Le gouvernement discute avec l'Association francophone pour développer un modèle de prestation de services en français sur l'ensemble du territoire.
- YUKON : Le gouvernement a accordé une subvention pour la construction d'un Centre de la francophonie à Whitehorse.
- TERRITOIRES DU NORD-OUEST : Le gouvernement a appuyé financièrement divers projets de développement communautaire.
- COLOMBIE-BRITANNIQUE : Une première dans la province : le gouvernement a créé un centre de responsabilité pour les affaires francophones.
- SASKATCHEWAN : Le gouvernement a relancé la mission de l'Office des Affaires francophones en nommant un directeur après avoir consulté la communauté.

- **ONTARIO** : Le gouvernement a adopté de nouveaux règlements pour simplifier la procédure en vue de l'obtention de services juridiques en français dans la province.
- **TERRE-NEUVE** : Le gouvernement consacre beaucoup d'énergie à la formation linguistique de ses employés, particulièrement dans le secteur de la santé.

Ce ne sont là que quelques exemples qui font foi de la vigilance qu'exerce la Commissaire pour s'assurer qu'il est possible de joindre l'action à la parole.

Les transformations gouvernementales...Il faut en reparler !

Les transformations gouvernementales, plus spécifiquement les privatisations et la dévolution de certaines responsabilités à d'autres échelons de gouvernement, ont sans contredit affaibli l'appui de l'administration fédérale au développement des communautés de langue officielle. Ces transformations ont également nui aux services offerts au public dans les deux langues officielles.

Le deuxième chapitre du rapport annuel rappelle que l'heure de la responsabilisation à tous les paliers du gouvernement a sonné. Le gouvernement n'a pas le choix, il doit se doter immédiatement d'une politique qui garantisse que les transformations gouvernementales et les transferts de responsabilités ne portent pas atteinte aux droits linguistiques acquis à la population.

Au cours du dernier exercice, la Commissaire a lutté ferme contre l'érosion des droits linguistiques, comme en témoignent les quelques exemples suivants

- **MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES** : Dans un rapport d'enquête datant de 1997, le Commissaire d'alors a mis en évidence les nombreuses lacunes dont souffrent les ententes entre ce ministère et les provinces à qui on a transféré la gestion. Afin que les droits linguistiques acquis du public soient respectés, en avril 2001, la Commissaire a avisé les ministères concernés du suivi qu'elle entreprendra pour évaluer la mise en oeuvre des recommandations. Malgré les appels répétés de la Commissaire, la politique que doit émettre le Conseil du Trésor sur l'ensemble de la question se fait attendre. Madame Adam rappelle une fois de plus au gouvernement qu'il doit agir avec diligence dans ce dossier.
- **LA LOI SUR LES CONTRAVENTIONS** : Cette loi modifiée en 1996 permet au gouvernement du Canada d'habiliter, par voie de règlement, une province, un territoire ou une municipalité à engager des poursuites pénales pour des infractions fédérales. Aucune disposition de la *Loi sur les contraventions* et de son règlement ni aucune clause du projet d'entente générale avec l'Ontario ne prévoient de garanties linguistiques.

Sans reprendre ici toutes les démarches de la Commissaire auprès du ministère de la Justice, il importe de mentionner qu'un jugement rendu par la Cour fédérale en mars 2001 lui donne raison. La Cour a ordonné au ministère de la Justice du Canada de prendre les mesures nécessaires - législatives, réglementaires et autres - pour faire en sorte que les droits linguistiques soient respectés.

- **LES PRIVATISATIONS** : Souvent, les privatisations se font au détriment des droits linguistiques. La privatisation d'Air Canada en est un exemple flagrant. La privatisation des aéroports a suscité de nombreuses plaintes concernant les aéroports de Sudbury, de Windsor et de Sault Ste. Marie, ce qui a incité la Commissaire à lancer une enquête globale sur les

incidences linguistiques de la privatisation de tous les aéroports régionaux. Son rapport final a été publié en février 2001. Elle a recommandé à Transports Canada d'adopter des politiques pour renforcer et contrôler efficacement les clauses linguistiques des accords d'exploitation.

- **LES FUSIONS MUNICIPALES** : En Ontario et au Québec, les fusions touchent des villes jusque-là officiellement ou officieusement bilingues en raison de leur forte concentration de citoyens et citoyennes de langue officielle. Ces derniers s'inquiètent de voir le poids relatif de leur communauté diminué, craignant l'érosion de leurs droits linguistiques au palier municipal. La Commissaire est intervenue auprès des autorités concernées afin que les droits linguistiques acquis soient maintenus dans des villes comme Ottawa et Sudbury et des municipalités de l'Île de Montréal. À Ottawa en particulier, la question du bilinguisme de la capitale nationale a fait l'objet de débat houleux. La Commissaire a sollicité l'appui du premier ministre Jean Chrétien et du ministre des Affaires intergouvernementales Stéphane Dion. Les deux hommes ont promis d'intercéder auprès du gouvernement de l'Ontario pour l'inciter à reconnaître aux deux langues officielles un statut officiel dans la capitale nationale.

Ces quelques exemples démontrent que la Commissaire ne tolérera pas que la modernisation et la gestion efficace de l'administration publique portent ombrage à la dualité linguistique.

Un engagement au caractère impératif

Le constat est on ne peut plus clair : les décisions administratives, au même titre que celles des tribunaux, peuvent favoriser l'égalité des communautés de langue officielle comme elles peuvent y nuire. La Commissaire consacre le troisième chapitre du rapport annuel à démontrer, à la lumière de plusieurs cas, que le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle dépendent de trop de facteurs pour que le leadership isolé de quelques institutions fédérales puisse leur servir de véritable soutien.

La Commissaire fait donc le bilan de ses nombreuses interventions auprès des élus, des administrateurs, de l'opinion publique et même des tribunaux. Lorsqu'elle estime qu'une affaire soulève des questions de droits linguistiques importantes pour une communauté minoritaire donnée, elle n'hésite aucunement à intervenir. Elle le fait très souvent en raison de l'importance des résultats pour d'autres communautés de langue officielle au pays.

Le rapport annuel illustre l'intérêt que porte Mme Adam à tous les secteurs de la vie des communautés minoritaires. L'éducation demeure un dossier prioritaire, comme il l'a toujours été au Commissariat. Le présent rapport met en évidence l'urgence qu'il y a pour les écoles de langue française d'attirer et de recruter l'effectif scolaire cible et de lui assurer une éducation de première qualité. Au cours de l'année, la Commissaire a publié une étude intitulée *Droits, écoles et communautés en situation minoritaire : 1986-2002*, réalisée par Mme Angéline Martel, professeure à la Télé-université du Québec. L'étude démontre que, en dépit des progrès, les inscriptions dans les écoles de langue française plafonnent depuis dix ans à guère plus de la moitié de l'effectif scolaire cible. Elle propose un plan de récupération de cet effectif sur les dix prochaines années.

Toujours dans le domaine de l'éducation, la Commissaire a obtenu le statut d'intervenante dans un litige au Nouveau-Brunswick. Des parents francophones, reprochant à la Loi sur l'éducation de ne pas leur accorder les pleins pouvoirs de gestion scolaire garantis par l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*, demandaient que cette loi soit déclarée invalide. Le projet de loi 13 venant modifier la *Loi sur l'éducation* a été adopté en décembre 2000 mais il reste encore, selon les parents, certaines lacunes à la loi; ils désirent entre autres que la nouvelle loi prévoit la consultation des parents sur certaines questions importantes. Les parents ont l'intention de poursuivre leurs procédures et la

Commissaire demeure intervenante au litige.

La publication d'un classement des écoles secondaires au Québec selon lequel les écoles de langue anglaise se sont, dans l'ensemble, nettement moins bien classées que les établissements de langue française, a suscité des inquiétudes chez de nombreux Anglo-Québécois. Plusieurs anglophones ont attribué les mauvais résultats de leurs écoles à divers facteurs, dont le sous-financement du secteur anglophone. À la suite d'une intervention de la Commissaire auprès du ministre de l'Éducation du Québec, M. François Legault, elle a obtenu des éclaircissements sur la situation, ainsi que l'assurance que le ministère de l'Éducation apporte des mesures correctives.

Quant au secteur de la santé, on connaît l'engagement de la Commissaire dans le dossier de l'Hôpital Montfort. Le rapport annuel ne manque pas de souligner les efforts louables du côté de Santé Canada, qui a financé une étude réalisée par la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada témoignant de la grande importance que revêtent les soins de première ligne en français pour les communautés francophones. Le ministère de la Santé a également mis sur pied un comité national réunissant des fonctionnaires et des représentants francophones. Un comité semblable a été constitué pour relever les défis auxquels fait face la communauté anglophone du Québec.

L'immigration et la dualité linguistique

L'immigration et l'intégration des immigrants peuvent devenir d'importants outils de développement communautaire s'ils sont exploités adéquatement. Au cours des quinze dernières années, l'immigration est devenue la source d'environ 50 p. 100 de la croissance démographique du Canada. Dans son rapport annuel, la Commissaire déplore le fait que la francophonie canadienne n'a pas profité équitablement de l'immigration; le pourcentage de personnes nées à l'étranger est cinq fois plus élevé chez les Canadiens et Canadiennes d'expression anglaise que chez ceux d'expression française. Dans une perspective du respect de la dualité linguistique au Canada, cela a aujourd'hui de quoi inquiéter, en raison de la faiblesse plus récente de la natalité différentielle du groupe francophone. À l'extérieur du Québec, l'assimilation des francophones rend la situation encore plus inquiétante.

Le 29 mars 2001, la Commissaire a tenu une journée de consultation sur l'immigration réunissant des représentants du gouvernement fédéral et d'organisations communautaires, de même que des experts s'intéressant au sujet. La Commissaire étudie présentement les nombreuses recommandations émises par les participantes et participants. Deux grands constats ont fait l'unanimité

- Les communautés de langue officielle ont besoin de l'apport des immigrants qui partagent leur langue pour assurer leur croissance démographique.
- Une action concertée du gouvernement fédéral et des communautés est nécessaire pour parvenir à attirer et à intégrer ces immigrants au sein des communautés.

Mme Adam juge qu'il est grand temps que les décideurs évaluent l'incidence de l'immigration sur la dualité linguistique canadienne. Au cours de l'été 2000, elle a donc commandé une étude sur le sujet. Les résultats intérimaires de l'étude constatent une absence d'efforts pour recruter des immigrants francophones dans les communautés de l'extérieur du Québec. Les résultats suggèrent aussi que les communautés minoritaires de langue française disposent rarement des ressources et des structures nécessaires pour répondre aux besoins des immigrants. Elles éprouveraient beaucoup de difficultés à intégrer les nouveaux arrivants francophones et à les attirer dans leurs établissements scolaires, communautaires, sociaux et culturels.

L'étude révèle qu'au Québec, le nombre total d'immigrants anglophones a diminué ces dernières années. La proportion d'immigrants unilingues anglophones se situerait à près de 20,5 p. 100, ce qui laisse croire que la communauté minoritaire anglophone profite de l'immigration. Sur le plan démographique, le taux de migration apparaît comme le principal problème de la communauté anglophone du Québec.

Le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration s'est généralement montré sensible aux constats du Commissariat, mais les besoins sont tels en matière d'immigration qu'une approche plus complète s'impose. Le rapport annuel note que le gouvernement doit élaborer de nouveaux règlements, politiques

et programmes ministériels en vue du renouvellement démographique équitable des collectivités de langue officielle au Canada.

En février 2001, la Commissaire a écrit au premier ministre Chrétien pour lui faire part de ses préoccupations et lui demander d'apporter des modifications au projet de loi C-11, une *Loi concernant l'immigration au Canada et l'asile conféré aux personnes déplacées, persécutées ou en danger*. En mars 2001, Mme Adam a présenté un mémoire devant le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration pour commenter le projet de loi C-11. Elle a particulièrement recommandé qu'on ajoute un nouvel objectif à la loi : le renouvellement démographique équitable des collectivités de langue officielle s'appuyant sur le processus de sélection et d'établissement des immigrants et l'intégration de ces derniers.

Elle vous doit une fière chandelle

C'est la Commissaire elle-même qui l'affirme dans son rapport annuel. En effet, elle se dit fort redevable aux citoyens et aux citoyennes déterminés qui revendiquent leurs droits linguistiques. Ce sont leurs témoignages qui lui procurent une mesure empirique irremplaçable de l'évolution du programme des langues officielles au sein des institutions fédérales.

Le dernier chapitre du rapport annuel résume la teneur des préoccupations de la population qui lui ont été directement signifiées ou dont elle a pris connaissance au cours des diverses activités publiques auxquelles elle a pris part durant le dernier exercice. Ce chapitre traite également de chaque catégorie de plaintes dont la Commissaire a été saisie. Il présente une série d'exemples représentatifs et il décrit des enquêtes particulièrement significatives. Vous en trouverez d'ailleurs quelques exemples dans les pages qui suivent sous la rubrique *En pièces détachées : extraits du rapport annuel*.

La Commissaire a reçu au-delà de 2 500 communications au cours de l'exercice 2000-2001. Bien que la majorité ait porté sur une plainte en particulier, un bon nombre d'entre elles visaient aussi à obtenir les informations relatives aux droits linguistiques.

Afin d'être constamment à l'écoute de la population, Mme Adam a initié de nombreuses consultations tout en s'intéressant de près aux activités organisées par les autres groupes actifs sur la scène linguistique canadienne.

Les nombreux exemples cités dans le 5^e chapitre du rapport illustrent fort bien que lorsqu'une plainte ne découle pas d'un problème systémique mais résulte plutôt d'écarts ponctuels, le seul fait de signaler son manquement à l'institution donne lieu à l'instauration rapide de mesures correctives. Il n'est pas tout à fait juste de croire que l'indifférence est à la source de tous les problèmes. Comme le démontre le rapport annuel, il arrive fréquemment que les institutions ne soient tout simplement pas conscientes de leurs manquements, d'où l'importance de communiquer avec la Commissaire. Il est de son mandat d'aider les institutions fédérales à offrir des services de qualité aux citoyens et aux citoyennes dans la langue officielle de leur choix.

Tout comme elle considère de prime importance de bien informer le public canadien ainsi que les institutions fédérales de leurs droits et de leurs obligations linguistiques, la Commissaire a besoin d'être renseignée par la population de façon continue.

En pièces détachées : extraits du rapport annuel

VISION ET MISSION DU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

Au cours de la dernière année, Mme Adam et son équipe ont redoublé d'efforts dans la poursuite d'un objectif ultime : être de véritables agents de changement. Pour ce faire, une vision et une mission communes ont motivé leurs efforts, comme le souligne le rapport annuel.

- **VISION** : Nous nous engageons à ce que le Canada consacre l'égalité du français et de l'anglais comme une valeur fondamentale du pays et tire une juste fierté de

la visibilité de ses collectivités de langue officielle.

- **MISSION** : En tant qu'agent de changement et bureau d'ombudsman, le Commissariat aux langues officielles a comme mission de prendre toutes les mesures visant à assurer la réalisation des trois grands objectifs de la *Loi sur les langues officielles*, soit

- l'égalité du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la *Loi*;
- le maintien et l'épanouissement des collectivités de langue officielle au Canada;
- l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

LA BANQUE ROYALE

Il arrive que la Commissaire reçoive des plaintes qui visent le secteur privé. Dans un tel cas, elle entreprend généralement des démarches pour sensibiliser l'entreprise visée à l'importance de tenir compte des deux communautés de langue officielle. Elle n'a pas le pouvoir d'obliger l'entreprise à offrir ses services dans les deux langues officielles; par contre, elle peut l'inciter à utiliser le français et l'anglais dans ses communications avec le public canadien. De tels encouragements de la part de la Commissaire aboutissent souvent à des changements positifs.

À Toronto, par exemple, le service automatisé des renseignements généraux de la principale succursale de la **Banque Royale** offrait à sa clientèle de la servir en anglais et en chinois, mais non en français. Un client a porté ce fait à l'attention de la Commissaire. Elle a écrit au président de l'institution financière, l'invitant à ajouter le français à son service automatisé. La **Banque Royale** a rapidement corrigé la situation.

UNE ATTITUDE PROACTIVE À IMITER

Il n'est pas nécessaire que les institutions et les organismes fédéraux attendent que les citoyens et les citoyennes déposent des plaintes au Commissariat pour s'assurer que la *Loi sur les langues officielles* soit respectée. Le rapport annuel cite en exemple un organisme qui a atteint des résultats irréprochables grâce à une planification rigoureuse et à une généreuse dose de bonne volonté.

Le **Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses** voulait que son nouveau site Web offre des informations de qualité et d'accessibilité comparables dans les deux langues officielles. Le Conseil a donc fait appel à la compétence de la Commissaire pour l'aider à atteindre cet objectif.

Des agents du Commissariat ont examiné le site Web du Conseil et ont suggéré une vingtaine de modifications qui ont toutes été retenues. Les internautes peuvent maintenant naviguer aisément sur le site et y trouver une information comparable en français et en anglais.

Cette initiative du **Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses** a eu comme résultat un site révisé qui incarne l'excellence pouvant être atteinte lorsqu'on s'attache non seulement à respecter la lettre de la *Loi*, mais aussi son esprit.

UNE ASSOCIATION EFFICACE À LONDON (EN ONTARIO)

Un des partenariats examinés dans l'étude que la Commissaire a consacré à ce genre d'activité, unit le Centre de ressources de London de Développement des ressources humaines Canada et l'ACFO de London-Sarnia. Depuis 1997, les deux organisations ont mis en place un système efficace pour guider les usagers francophones vers le Centre d'aide à l'emploi de l'ACFO. Les conseils d'emploi sont fournis conjointement dans ces deux centres. Un représentant des services à la clientèle pour les services en français du Ministère assure la coordination avec le conseiller en emploi de l'ACFO de London-Sarnia.

Si ce partenariat ne corrige pas tous les problèmes, l'arrangement donne des résultats convaincants dont

la communauté locale se déclare satisfaite. Leur partenariat devrait servir de modèle à toutes les communautés desservies par des centres de ressources humaines. Il pourra également être adapté à d'autres ministères.

L'HÔPITAL MONTFORT

L'affaire de l'Hôpital Montfort a connu d'importants développements au cours de l'année 2000 alors que le gouvernement de l'Ontario a décidé d'en appeler du jugement de première instance. On se souviendra que, le 29 novembre 1999, la Cour supérieure de l'Ontario donnait raison à l'Hôpital Montfort en s'appuyant sur le principe constitutionnel non écrit de la protection des minorités. La Cour d'appel a accordé la permission d'intervenir au Procureur général du Canada, à l'Association canadienne-française de l'Ontario, à la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada et à la Commissaire aux langues officielles.

Dans son mémoire, la Commissaire a axé son argumentation sur l'interprétation et l'application du paragraphe 16(3) de la *Charte canadienne des droits et libertés* qui indique que « la présente charte ne limite pas le pouvoir du Parlement et des législatures de favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais. »

CHAMPIONNATS DU MONDE D'ATHLÉTISME

Les préparatifs entourant les 8^{es} Championnats du monde d'athlétisme prévus à Edmonton à l'été 2001 n'ont suscité aucune plainte. Les Championnats et la Fédération internationale d'athlétisme amateur qui les chapeaute ont deux langues officielles : le français et l'anglais. Le Comité organisateur doit veiller à ce que des services soient fournis aux athlètes, aux entraîneurs, aux officiels, aux membres délégués, aux spectateurs et aux bénévoles dans la langue officielle de leur choix. Un comité consultatif francophone a été créé pour assurer que la langue française et la communauté francophone soient intégrées dans toute l'organisation des Jeux : la logistique, les cérémonies, les compétitions, la publicité, les publications, les communications et les services aux médias.

INTERVENTIONS DES MÉDIAS

Par la voix des médias, certaines personnes véhiculent des inexactitudes, voire des faussetés, sur des questions relatives aux langues officielles. La Commissaire tient généralement à apporter les éclaircissements qui s'imposent dans de telles situations. À titre d'exemple, on a tendance à gonfler les coûts du programme des langues officielles en omettant d'en soustraire les coûts des nombreux services qui devraient tout de même être offerts si les bénéficiaires du programme étaient membres de la communauté majoritaire. D'autres ont tendance à grandement sous-estimer le nombre d'anglophones au sein de la haute direction de la fonction publique fédérale; en réalité, 73 p. 100 des cadres sont de langue anglaise. En revanche, la Commissaire fait preuve du même empressement pour louer publiquement les initiatives de rapprochement entre les deux communautés de langue officielle, qu'il s'agisse d'une série d'articles publiés par un journal sur la communauté minoritaire locale ou d'une entente culturelle entre les villes de Québec et de Sault Ste. Marie.

LA RÉPARTITION LINGUISTIQUE DE LA FONCTION PUBLIQUE

Vues dans leur ensemble, les institutions fédérales ont réalisé d'importants progrès pour parvenir à une répartition équitable des francophones et des anglophones au sein de leurs effectifs. Selon les données du Conseil du Trésor, les 412 000 employés de l'administration fédérale en 2000 comptaient 27 p. 100 de francophones et 72 p. 100 d'anglophones.

Il demeure que la participation n'est pas équitable dans tous les secteurs de toutes les institutions, comme en témoignent peut-être les enquêtes en cours portant sur la répartition linguistique au sein de l'équipe de pilotes et l'ensemble des effectifs d'Air Canada (chapitre 4).

Pour qui ? Pourquoi ?

Les études et enquêtes spéciales sont de rigueur au Commissariat aux langues officielles.

Pour qui ces études ? Pour tous les Canadiens et les Canadiennes qui ont le droit de vivre pleinement la dualité linguistique. **Pourquoi toutes ces études ?** Parce que les plaintes que reçoit la Commissaire

sont souvent répétitives. Du déjà-vu ! Parce que les recommandations émises à la fin d'une enquête ponctuelle réussissent rarement à résoudre les problèmes lorsqu'ils sont systémiques. Parce que la Commissaire juge important de remonter jusqu'à la source du problème et de s'attaquer à sa racine. Parce qu'elle estime qu'il est temps de régler les problèmes répétitifs de façon définitive. Ces études et enquêtes spéciales s'inscrivent dans la ferme volonté de la Commissaire d'être un agent de changement.

La Commissaire ne dispose d'aucun pouvoir de sanction, mais son pouvoir de persuasion ne doit pas être négligé pour autant. Les études et les enquêtes demeurent donc des outils de persuasion par excellence. C'est précisément pour cette raison qu'elle compte en réaliser davantage. Madame Adam et son équipe continueront à effectuer des suivis serrés pour veiller à ce que les recommandations qu'elle formule soient mises en oeuvre.

INFOACTION vous présente ici la liste complète des publications du Commissariat. Vous pouvez consulter les divers documents en visitant le site Web du Commissariat (www.ocol-clo.gc.ca) ou vous les procurer en communiquant avec nous par téléphone (1 877 996-6368) ou par la poste.

RAPPORTS

Rapport annuel. Publication bilingue, présentée au Parlement. (R)

Nos langues officielles : Pour finir un siècle et commencer un millénaire. Document bilingue publié à l'occasion du 30e anniversaire du Commissariat et qui retrace l'histoire du bilinguisme au pays (Septembre 2001). (023)

Les droits linguistiques en 1999-2000. Document bilingue qui résume les principales décisions des tribunaux relatives aux droits linguistiques au Canada entre janvier 1999 et décembre 2000. (010)

ÉTUDES SPÉCIALES

Bilan national des services au public en français et en anglais - Un changement de culture s'impose. (Avril 2001). (007)

Droits, écoles et communautés en milieu minoritaire : 1986-2002. Analyse pour un aménagement du français par l'éducation (Mars 2001). (006)

Étude sur les obligations des représentants de la Couronne fédérale en matière de langues officielles dans la province du Nouveau-Brunswick. (Décembre 2000). (004)

Collaboration entre l'État et les communautés : nouvelles modalités pour la prestation de services. (Juin 2000). (003)

Les langues officielles dans le système sportif canadien. (Juin 2000). (002)

Le gouvernement du Canada et le français sur Internet. (Août 1999). (001)

L'utilisation d'Internet par les institutions fédérales. (Août 1999). (24S)

L'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux fédéraux et devant les tribunaux administratifs fédéraux qui exercent des fonctions quasi judiciaires. Suivi de l'étude de 1995 (Mai 1999). (88Q)

Motivations en ce qui a trait aux choix scolaires chez les parents ayants droit hors Québec. (Janvier 1999). (87Q)

La gestion scolaire : La mise en oeuvre de l'article 23 de la Charte. (Août 1998). (86Q)

La langue de communication aux points de contrôle de sûreté préalable à l'embarquement dans les aéroports. (Avril 1998). (16S)

Les effets des transformations du gouvernement sur le programme des langues officielles du Canada. (Mars 1998). (77Q)

Suivis de l'Étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public dans les deux langues, par province et territoire.

- Alberta (Juillet 2000). (31S)
- Ontario (à l'exception de la région de la capitale nationale) (Juin 2000). (30S)

- Colombie-Britannique (Mai 2000). (29S)
- Québec (Mars 2000). (28S)
- Territoires du Nord-Ouest [et Nunavut] (Mars 2000). (27S)
- Nouvelle-Écosse (Novembre 1999). (25S)
- Région de la capitale nationale (Février 1999). (21S)
- Nouveau-Brunswick (Décembre 1998). (19S)
- Rapport d'étape (Novembre 1998). (20S)
- Saskatchewan (Septembre 1998). (18S)
- Manitoba (Mai 1998). (17S)
- Yukon (Février 1998). (15S)
- Île-du-Prince-Édouard (Février 1998). (14S)
- Terre-Neuve (Décembre 1997). (13S)

Incidence financière de l'emballage et l'étiquetage dans les deux langues sur les petites et moyennes entreprises au Canada.

(Février 1997). (12S)

Rapport d'évaluation de la première génération des plans d'action pour la mise en oeuvre de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles de 1988. (Mai 1996). (65Q)

Un tracé pour agir -- La mise en oeuvre de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles de 1988. (Février 1996). (55Q)

L'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux du Canada. (Novembre 1995). (53Q)

Le service au public -- Une étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais. (Février 1995). (8S)

Les droits scolaires des minorités de langue officielle au Canada : de l'instruction à la gestion. Résultats d'une recherche entreprise pour le compte du Commissariat (Janvier 1991). (14Q)

AUTRES IMPRIMÉS

Loi sur les langues officielles. (9C) Le texte intégral de la *Loi*, en français et en anglais.

Résumé de la Loi sur les langues officielles de 1988. (13W)

Le Commissariat aux langues officielles. (005) Dépliant bilingue qui décrit la mission du Commissariat et l'objectif de la *Loi sur les langues officielles*.

Carte sur les langues officielles au Canada, recensement de 1996. (39Q)

La Commissaire à votre service ! Dépliant bilingue qui décrit les responsabilités de la Commissaire aux langues officielles (Septembre 2001). (020)

Le recours judiciaire... en dernier recours. (021)

Les langues officielles au Canada : faits et chiffres Fiches de renseignements sur les Canadiens et les Canadiennes, qui présentent des données démographiques, linguistiques et économiques, pour chaque province et territoire. Une brochure par bureau régional.

- Atlantique (011)
- Québec (012)
- Ontario (013)
- Manitoba (014)
- Alberta (015)

Le français et l'anglais au travail. (10C) **Ce que les employés fédéraux doivent savoir** Livret bilingue de 16 pages. Répond aux questions relatives à la langue de travail au sein du gouvernement fédéral, à la suite de l'adoption de la politique linguistique du Canada. Les responsabilités et les droits des employés fédéraux travaillant dans les régions désignées bilingues y sont expliqués en termes clairs et réalistes.

Dans la force de l'âge !

Il vient tout juste d'avoir 30 ans. Fort d'un passé riche, il ne lui reste plus qu'à grandir.

En effet, le Commissariat aux langues officielles a parcouru un long chemin au cours des trente dernières années. Pour marquer la place que le programme des langues officielles occupe dans l'évolution du pays, le Commissariat publie un tableau historique* qui, sans être exhaustif, identifie les principaux faits et événements qui ont participé de près ou de loin, à l'évolution du bilinguisme officiel au Canada.

Le document en question démontre comment l'aventure du bilinguisme représente un projet de société qui ne cesse d'évoluer. L'introduction au document en indique clairement le contenu : « Le Commissariat aux langues officielles vous propose un parcours de l'histoire du bilinguisme au pays, à travers ses vicissitudes et ses grands moments. Nous y verrons ce qui est, somme toute, le sort de tout grand projet de société. Le balancier va tantôt dans une direction, tantôt dans l'autre. Ce mouvement perpétuel nous conduit néanmoins petit à petit dans le sens souhaité, vers un monde plus ouvert qui s'édifie en agençant langues et cultures diverses. Cette histoire est aussi celle d'un projet dont a jeté les bases au XXe siècle pour le faire grandir au cours de celui qui vient de commencer. » Au cours de ces 30 ans, le Commissariat aux langues officielles a joué un rôle important dans le domaine des langues officielles tel que définit dans son mandat. Ce rôle, il continuera de le jouer avec la même ardeur afin que cultures et langues cohabitent toujours plus dans l'unité et l'harmonie.

Voilà donc un document que les Canadiennes et les Canadiens auront avantage à consulter. Vous pouvez vous le procurer en communiquant avec nous ou en consultant le site Web du Commissariat (www.ocol-clo.gc.ca) sous la rubrique « Matériel d'information ».

Tableaux

Nous reproduisons ci-après trois tableaux tirés du Rapport annuel 2000-2001 et qui portent sur les plaintes reçues au Commissariat.

Figure 1
Répartition des communications par région⁽¹⁾

Région	Total des communications	Demandes de renseignements	Plaintes reçues	Plaintes ⁽²⁾ instruites	Service au public	Langue de travail	Exigences linguistiques	Autres ⁽³⁾
Terre-Neuve/Labrador	13	4	9	6	4	1	-	1
Île-du-Prince-Édouard	42	4	38	29	27	1	1	-
Nouvelle-Écosse	117	6	111	91	72	4	4	11
Nouveau-Brunswick	110	23	87	73	55	9	7	2
Québec ⁽⁴⁾	405	209	196	154	85	47	5	17
RCN (Québec)	96	13	83	68	29	32	5	2
RCN (Ontario)	490	134	356	279	190	62	5	22
Ontario ⁽⁴⁾	362	125	237	190	173	9	3	5
Manitoba	85	39	46	39	29	7	3	-
Saskatchewan	36	16	20	13	11	-	-	2
Alberta	104	43	61	54	48	-	-	6
Colombie-Britannique	86	31	55	38	34	-	1	3
Les territoires ⁽⁵⁾	12	8	4	2	2	-	-	-
Etranger	18	1	17	13	12	-	-	1
Totaux	1 976	656	1 320	1 049	771	172	34	72

¹ Informations tirées de la base de données de la Direction générale des enquêtes.

2 Environ 80 % des plaintes sont instruites. Les non instruites sont référées au bon endroit ou refusées parce qu'elles ne tombent pas sous la juridiction de la Loi et de son règlement.

3 La catégorie Autres comprend surtout les plaintes touchant les avis publics, la participation équitable et la Partie VII.

4 À l'exclusion de la région de la capitale nationale (RCN).

5 Les territoires comprennent le Nunavut, le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest.

Figure 2
La répartition, par province et territoire, des 1 320
{1} plaintes déposées

Terre-Neuve	9
Île-du-Prince-Édouard	38
Nouvelle-Écosse	111
Nouveau-Brunswick	87
Québec{2}	196
Région de la capitale nationale	439
Ontario{2}	237
Manitoba	46
Saskatchewan	20
Alberta	61
Colombie-Britannique	55
Yukon	4
Territoires du Nord-Ouest	0
Nunavut	0

1 Ce nombre inclut aussi 17 plaintes touchant des services dispensés à l'étranger ainsi que 439 plaintes dans la région de la capitale nationale, dont 356 du côté de l'Ontario et 83 du côté du Québec.

2 Ces nombres excluent ceux de la région de la capitale nationale.

Figure 3
Les institutions ayant fait l'objet de plus de 15 plaintes recevables et leur statut

Ministère/ Institution	Fondées	Non fondées	En cours d'instruction	Total
Société canadienne des postes	85	19	39	143
Air Canada	30	4	103	137
Développement des ressources humaines Canada	52	6	36	94
Agence des douanes et du revenu du Canada	52	7	31	90
Élections Canada	49	3	1	53
Défense nationale	19	2	20	41
Travaux publics et Services gouvernementaux	16	5	17	38
Service correctionnel du Canada	4	9	17	30
Administration de l'aéroport international d'Ottawa	11	0	17	28
Via Rail Canada Inc.	8	0	16	24
Citoyenneté et Immigration Canada	13	1	10	24
Affaires étrangères et Commerce international	11	0	9	20
Industrie Canada	8	1	10	19
Administration de l'aéroport international d'Halifax	1	0	16	17
Gendarmerie royale du Canada	5	3	9	17

Date de modification : 2007-07-10

